平成14年7月4日
東北電力株式会社

再発防止対策について

この度の電気温水器等に関わる割引処理漏れの発生により，電気温水器等をご利用いただいておりますお客さまに対して大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては，お客さまの信頼を損なう重大な事態であると重く受け止めており，以下の再発防止策に基づき二度とこのような事態を起こさないよう業務の適正処理に努め，お客さまからの信頼回復に向けて取り組んでまいります。

１．割引処理漏れの原因

割引処理漏れの原因は，以下の３点となっております。

ｉ．営業開発担当個所から契約担当個所への情報伝達漏れ
（電気使用申込書未提出）

ii．電気使用申込書記載誤り

iii．契約データベースへの入力誤り（型式，台数，容量等）

２．再発防止策

上記割引処理漏れの原因を踏まえて，

① 割引約款適用関連業務を行なう社員の業務意識および処理スキルの向上

② 当該業務に対するチェック体制の構築又は強化

③ お客さまに対して契約内容をご理解いただくための取組み

等に重点を置き再発防止策を実施し，業務の適正処理を遂行してまいります。

（１）割引約款適用関連業務を行なう社員の業務意識および処理スキルの向上を図ってまいります。

ａ．速やかに実施する対策

以下の対策について，従来からの取組みを強化するとともに業務意識の再徹底に重点を置き実施いたします。なお，（ｂ）および（ｃ）は今後とも継続して実施してまいります。

（ａ）全支店営業所課長会議を開催し，業務適正処理の徹底を指示しております。（平成 14 年 6 月実施済）［原因ⅰ，ⅱ，ⅲ］

（ｂ）割引処理漏れを踏まえた教育研修・支店業務指導を実施いたします。（平成 14 年 5 月～8 月，以降毎年度１回程度実施）［原因ⅲ］

（ｃ）お客さまを訪問し契約内容の確認を行なう担当者を対象とした研修会を実施いたします。（平成 14 年 7 月～9 月，以降毎年度１回程度実施）［原因ⅱ］

（２）当該業務に対するチェック体制の構築又は強化を行なってまいります。

ａ．速やかに実施する対策

（ａ）および（ｂ）は従来の取組みを強化し，（ｃ），（ｄ）および（ｅ）は新たな対策として，日常の業務処理の中で継続して実施してまいります。

（ａ）契約データベースへの契約情報入力時の確認や管理職による入力結果の二重チェックなどチェック体制の強化・再徹底をいたします。（平成 14 年 7 月から実施）［原因ⅲ］

（ｂ）電気温水器等設置情報を契約担当個所へ回付し，電気使用申込書提出の確認を行ない，提出されていない場合は，お客さまおよび電気温水器等の設置者である電気温水器サービス店等に電気使用申込書提出を依頼いたします。また，支店が営業所契約担当個所における確認結果

を集約し，処理状況の確認管理を行ないます。
（平成 14 年 7 月から実施）［原因ｉ］

（ｃ）お客さまを訪問し契約内容の確認を行なう際のチェック票を作成し，確認漏れの防止を図ってまいります。（平成 14 年 7 月から実施）［原因ⅱ］

（ｄ）契約データベースに８時間通電機器で登録されたものについて月１回割引処理漏れがないか等を確認いたします。（平成 14 年 7 月から実施）［原因ⅲ］

（ｅ）契約データベースと温水器データベースの定期的な照合（四半期ごと）をいたします。（平成 14 年 10 月から実施）［原因ｉ，ⅱ，ⅲ］

（３）お客さまに対して契約内容をご理解いただくための取組みを行なってまいります。

a．速やかに実施する対策

以下の対策を新たに実施いたします。なお，今後とも継続して実施してまいります。

（ａ）当社および当社関連会社電力ライフクリエイトで電気温水器をご利用されているお客さまに毎年送付している広報誌（ゆ～民族），および当社で全てのお客さまに年 4 回配布している広報誌（東北電力ニュース秋号）に，「電気温水器等の料金割引制度の紹介」と，「買替時の電気使用申込み」について掲載いたします。（平成 14 年 10 月発行予定，以降毎年度１回程度実施）［原因ｉ］

ｂ．今後検討していく対策

（ａ）お客さまが契約内容をご理解できるよう，検針の際などにお客さまにお知らせしている「電気ご使用量のお知らせ」等に現在表示している割引率に加えて，「割引額」も表示するようシステム対応を検討してま

いります。［原因ｉ］（システムメンテナンス内容の検討着手）

（４）工事店等に対して協力を依頼してまいります。

a. 速やかに実施する対策

（ａ）については従来の取組みを強化し，（ｂ），（ｃ）および（ｄ）は新たな対策として実施してまいります。なお，（ａ）および（ｂ）については今後とも継続して実施してまいります。

（ａ）当社営業所と各地域の電気工事組合が定例的に開催している電気工事店会議等において，電気工事店の皆様に「電気使用申込書提出の再徹底」をお願いいたします。（平成 14 年 7 月～10 月，以降電気使用申込書提出状況等を踏まえて随時実施）［原因ｉ，ⅱ］

（ｂ）お客さまに電気温水器等をお勧めしている当社関連会社電力ライフクリエイトに対して「電気使用申込書提出の徹底の指導」についての申し入れを行ない，電気温水器サービス店への指導を図ってまいります。［原因ｉ］（平成 14 年 7 月，以降毎年度１回程度実施）

（ｃ）電気温水器等のメーカーに対し，系列販売店に対する周知を依頼するとともに，取扱説明書や施工マニュアル，製品パンフレット等の各種資料へ「買替時に申込み」が必要である旨記載していただくよう 6 月の電化システム普及会総会にて全メーカーに対して依頼しております。今後各社に対して個別に申し入れを行ないます。（平成 14 年 7 月～10 月）［原因ｉ］

（ｄ）東北七県電気工事組合連合会および各県の電気工事組合に対して「電気使用申込書提出の申し入れ」を行ない，組合員への指導を依頼いたします。（平成 14 年 7 月）［原因ｉ，ⅱ］

以上